

ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ПОЗИТИВНОГО КОМУНІКАТИВНОГО МОДУСУ ПРИ ПІДГОТОВЦІ МАГІСТРІВ СТОМАТОЛОГІВ

MAIN ISSUES IN THE DEVELOPMENT OF A POSITIVE COMMUNICATIVE MODE IN TRAINING DENTAL MASTER'S STUDENTS

У статті розглянуто питання формування позитивного комунікативного модусу у професійній комунікації магістрів стоматологів, що є важливим компонентом їхньої підготовки, проте недостатньо розвинутим у сучасній системі додипломної освіти. Автори наголошують на важливості інтеграції комунікативного модусу як окремого елемента навчальної програми для майбутніх стоматологів. На відміну від інтенсивного навчання практичним навичкам, розвиток комунікативної компетентності майбутніх стоматологів часто залишається поза увагою. Проаналізовано висвітлення питання формування позитивного комунікативного модусу українськими педагогами та показано недостатній рівень підготовки здобувачів освіти з даного питання. Автори акцентують на тому, що комунікативний модус, важливий для успішної стоматологічної практики, досі не є повноцінною частиною навчальної програми. У статті наголошено на тому, що пострадянські традиції комунікації, відсутність підготовки до роботи з емоційним станом, а також високий рівень стресу протягом останніх років в Україні негативно вплинули на психологічний стан стоматологів. Неналежа увага до психологічного аспекту комунікації з пацієнтами, які часто відчувають страх і тривогу через болючі та неприємні маніпуляції, підсилює емоційне навантаження фахівців. Автори пропонують розвивати у студентів навички ефективного зворотного зв'язку, управління емоційним станом, безконфліктної взаємодії та протидії професійному вигоранню, що вимагає як психологічної підтримки, так і інтеграції цих елементів у систему додипломної підготовки. Наведено результати опитування студентів-стоматологів, які свідчать про недостатнє представлення теми розвитку комунікативного модусу та проблем розвитку комунікативного модусу в програмі професійної підготовки майбутніх стоматологів. У статті підкреслено відсутність чіткого підходу до формування комунікативних навичок, таких як ефективна взаємодія, безконфліктне спілкування, моніторинг особистого стану студентів та запобігання професійному вигоранню, і піднято питання необхідності формування спеціальної психологічної служби, а також інтеграції форму-

вання даних компетентностей протягом всього навчання студентів.

Ключові слова: Студенти стоматологи, комунікативний модус, пацієнти взаємодія, деонтологія.

This article addresses the issue of forming a positive communicative mode in the professional communication of dental master's students, an important component of their training which remains underdeveloped in the current system of pre-graduate education. The authors emphasize the importance of integrating communicative mode as a distinct element of the curriculum for future dentists. Unlike the intense training of practical skills, the development of communicative competence in future dentists is often overlooked. The study analyzes the extent to which Ukrainian educators address the development of a positive communicative mode and reveals insufficient preparation of students in this area. The authors highlight that communicative mode, essential for successful dental practice, is still not a fully integrated part of the curriculum. The article notes that post-Soviet communication traditions, lack of preparation to manage emotional states, and a high level of stress in recent years in Ukraine have adversely affected the psychological state of dentists. Insufficient attention to the psychological aspect of patient communication, where patients often experience fear and anxiety due to painful and uncomfortable dental procedures, increases the emotional strain on professionals. The authors suggest fostering skills in effective feedback, emotional management, conflict-free interaction, and burnout prevention among students, which requires both psychological support and the integration of these elements throughout the pre-graduate training system. The paper presents the results of survey of the dental students, which stress upon the insufficient attention to the dental students' communicative mode development. The article underscores the lack of a clear approach to developing communication skills, such as effective interaction, conflict-free communication, monitoring the personal state of students, and preventing professional burnout. It also raises the need for the creation of a dedicated psychological support service and the integration of these competencies throughout students' entire training period.

Key words: Dental students, communicative mode, patient interaction, deontology.

УДК 616.31:37.013.42

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/77.27>

Листопад Д.С.,

секретар

Стоматологічного медичного центру
Національного медичного університету
імені О.О. Богомольця

Вступ. Проблема розвитку позитивного комунікативного модусу у стоматологів є надзвичайно актуальною та відображає необхідність відповідності підготовки стоматологів згідно світовим критеріям. Окрім власне лікувальної діяльності, комунікація в стоматологічному середовищі, яка включає як комунікацію з пацієнтами, так і з стоматологічним персоналом, потребує компетентності щодо позитивного комунікативного модусу у комуніканта. В іншому випадку, стоматолог-комунікатор

не здатний продуктивно вирішувати ситуації взаємодії, включаючи конфліктні, які можуть виникати внаслідок вартості стоматологічних послуг та важливості зубного апарата для повсякденної діяльності особи. З метою оптимізації формування позитивного комунікативного модусу було обрано тему дослідження.

Мета дослідження: спираючись на особистий досвід автора, аналіз літературних джерел та проведене опитування, визначити основні проблеми

розвитку позитивного комунікативного модусу у професійній комунікації магістрів стоматологів.

Методи дослідження: описовий аналіз літературних джерел, аналіз та синтез досвіду автора, опитування стоматологів.

Аналіз літературних джерел. Питання формування професійної компетентності та власне професійної компетентності стоматологів досліджувалось українськими авторами, так, педагогами вивчалась структура професійної компетентності стоматологів, в якій було виокремлено комунікативну компетентність [6]. Більшість науковців підкреслюють значення високого рівня розвитку комунікативної компетентності на діяльність стоматологів [1; 2]. Комунікативну компетентність автори визначають як компетентність особи(стоматолога) при комунікації в фаховому середовищі, що включає як комунікацію з пацієнтами, так і колегами, медичним персоналом, тощо. В межах структури комунікативної компетентності автори виокремлюють знання про способи комунікації, навички успішної комунікації, позитивну установку, комунікативну толерантність та емпатію до оточуючих. В роботі авторки раніше було визначено поняття позитивного комунікативного модусу як характеристики більш ширшої, ніж комунікативна компетентність. Комунікативний модус було визначено як властивість або спосіб мислення, що обумовлює комунікацію. Дане утворення ґрунтується на знаннях особи, навичках комунікації, проте значним чином детерміноване індивідуальними особливостями комуніканта. Комунікативний модус обумовлюється комунікативною установкою, комунікативною толерантністю, відсутністю комунікативного негативізму, емпатійністю та потягом до інших людей. Також комунікативний модус корелює із розвитком рівня внутрішньої культури особи та повазі до оточуючих. Безперечно, комунікативний модус стоматолога не виникає за день та є зумовленим тривалим процесом професійної підготовки стоматологів на додипломному та післядипломному рівнях. Так, ряд авторів, включаючи У. Василюшина [3], Ю. Коленко з співавторами [4], С. Романишин [7] наголошують на важливості формування індивідуальних психологічних характеристик особи протягом її навчання. Окрім цього, велике значення приділяється розвитку навичок критичного мислення для загальної комунікації лікарів та стоматологів.

Аналіз вищенаведених джерел, а також досвід практичної діяльності сприяв визначенню важливості формування позитивного комунікативного модусу протягом додипломного навчання, та дав змогу встановити основні проблеми розвитку даного утворення.

Виклад основного матеріалу. Так, перш за все, варто зазначити, що пострадянські традиції комунікації у стоматологічних закладах не

сприяли розвитку позитивного комунікативного модусу. Останні ж десять років з високим рівнем стресового навантаження в Україні сприяли тільки зростанню напруження, але аж ніяк не необхідності формування позитивного комунікативного модусу. Лише за останні роки, за сприяння Першої Леді України, психологічні ініціативи почали набувати поширення та суспільство почало про них широко говорити. Неналежний рівень уваги до комунікативних навичок стоматологів, другорядність значення комунікативного модусу при здобутті професійної підготовки, відносно до опанування фахових дисциплін, призвело до нехтування даним компонентом протягом навчання. Дійсно, у закладах вищої медичної (стоматологічної) освіти основна увага не приділяється комунікативним навичкам, відсутня психологічна служба, що призводить до неготовності майбутніх фахівців до продуктивної ефективної взаємодії. Здебільшого, навіть протягом вивчення циклу практичних дисциплін, робота біля стоматологічного крісла з пацієнтом обмежується технічним аспектом, проте викладач-ментор не акцентує особливості взаємодії з людиною-пацієнтом. Все це призводить до неготовності стоматологів до управління стресовими ситуаціями чи емоціями пацієнтів на практиці.

Стоматологічні маніпуляції пов'язані з відчуттям болю та неприємними звуками, тому багато стоматологічних пацієнтів відчувають страх чи тривожність. Сформований позитивний комунікативний модус стоматолога обумовлює можливість ефективного менеджменту даного стану, саме від вмінь фахівця заспокоїти пацієнта, виявлення його людяності, і формується довіра пацієнта. Проте, одного негативного досвіду відвідування стоматолога достатньо для подальшої непродуктивної взаємодії. В програмі підготовки стоматологів-магістрів відсутній компонент по роботі з пацієнтами, які відчувають страх чи тривожність, або ж він формально прописаний, без відпрацювання необхідних практичних навичок. Вважаємо за необхідне організацію курсу «М'які навички стоматолога» саме з урахуванням менеджменту страху пацієнтів як основного чинника конфліктів при взаємодії.

Наступною проблемою підготовки комунікативного модусу майбутніх стоматологів є проблема культурного та мовного бар'єрів. Лікар має розуміти та враховувати культурні традиції та норми, зокрема щодо болю, лікування та медичних втручань, з розумінням ставитись до культурних цінностей старшого покоління та існуючих упереджень, не висміюючи їх, проте акуратно пояснюючи. Проблема мовного бар'єру полягає у здатності фахівця пояснити послідовність процедур доступною для мовою, враховуючи культурні та етнічні особливості. В багатьох культурах прийнято терпіти біль,

особливо для чоловіків. Це може завадити успішному проведенню багатьох процедур, і потребує роз'яснювальної роботи від стоматолога. Також, в деяких культурах існує упередження щодо видалення зубів («Це до втрати близьких») або до видалення зубів мудрості («Це заважатиме дорослішанню»). Кожний аспект потребує комунікації стоматолога та зусиль по налагодженню контакту, що також становить частку позитивного комунікативного модусу.

Наступною проблемою щодо формування комунікативного модусу протягом професійної підготовки стоматологів є власне емоційне вигорання стоматологів. Якщо ще питанню взаємодії з пацієнтом в межах навчальної уваги увага приділяється, то власне психологічно-емоційний стан стоматологів та їх психологічне вигорання є «незручною» темою, яка відсутня в програмі підготовки. Емоційне вигорання внаслідок постійної одноманітної роботи, обробки великих масивів інформації, високої стресогенності взаємодії сприяє зниженню вираженості позитивного комунікативного модусу, спричинює байдужість до проблем пацієнтів, зниження уваги до якості взаємодії. Варто зазначити, що численні дослідження стресостійкості студентів-стоматологів свідчать про високий рівень стресу та ознаки емоційного вигорання ще під час їх додипломної підготовки [8], тому очевидно постає необхідність організації психологічної служби в закладі вищої освіти, яка б займалась моніторингом та протидією психологічному вигоранню, а також освіті здобувачів стосовно даного питання. Вважаємо неможливим формування позитивного комунікативного модусу за умови високого професійного вигорання стоматолога, та його невміння подолати цей стан.

Наступним важливим фактором, який обумовлює формування комунікативного модусу стоматологів, є навички отримання зворотного зв'язку, включаючи такий зв'язок від пацієнтів. Пацієнти стоматолога не завжди можуть відкрито висловлювати побажання, претензії, незадоволення, частково через залежну позицію від лікаря, частково через побоювання. Проте, саме отримання зворотного зв'язку є фактором, який забезпечує продуктивну взаємодію та високу результативність лікувального процесу внаслідок співробітництва лікаря та пацієнта. Стоматолог не може коригувати свої стратегії комунікації, якщо не отримує постійний зворотній зв'язок від пацієнта, саме тому надзвичайно важливо під час набуття додипломної освіти формувати навички отримання зворотного зв'язку та корекції поведінки.

Іншим компонентом, який може обумовлювати низький рівень сформованості комунікативного модусу стоматологів, є низька культура професійного мовлення, яка включає як нездатність пояснити певні процедури внаслідок поганих навичок

мовлення взагалі, так і використання суто професійних термінів при комунікації з пацієнтами, які не розуміють складної термінології. Нерозуміння пацієнтом сутності процедури може викликати у нього недовіру або тривогу. Це потребує додаткового навчання студентів-стоматологів, як комунікувати з пацієнтами, та як доступно пояснювати їм сутність процедур.

Останнім важливим проблемним компонентом, яким знехтувано в програмі підготовки майбутніх магістрів-стоматологів, є індивідуалізація спілкування, відсутність індивідуального підходу до пацієнта. Так як стоматологами недостатньо вивчається психологія спілкування та взаємодії, часто вони обирають єдину стратегію взаємодії, яку вміють застосовувати – конкуренцію, пристосування, тощо. Навіть при намаганні становити відносини «взаємодії», це не завжди вдається через негнучкість, нерозуміння мотивів пацієнта, тощо.

З метою більш глибокого розуміння основних проблем розвитку комунікативного модусу у студентів-стоматологів під час їх додипломної підготовки було проведено бесіди з 45 студентами-стоматологами. Запрошення до бесід було поширено через канали комунікації старост академічних груп, виявили бажання відповісти на запитання 45 осіб. Участь була добровільною. Під час короткого 5-хвилинного опитування студентам були поставлені питання про їх бачення основних проблем в розвитку комунікації з майбутніми пацієнтами, а також, чи покриті дані проблеми під час навчання здобувачів в університеті. Отримано дані, що переважна більшість (92%) опитаних визнали, що при комунікації з пацієнтами стоматологи мають проблеми: негативний настрій обох сторін, висока конфліктогенність пацієнтів, важкість комунікації через особисті риси пацієнтів, проблеми обумовлені фінансовим тягарем лікування, нерозуміння пацієнтами сутності лікування тощо. Більшість опитаних (81%) зазначили, що не знають конкретно, та не вміють вирішувати дані проблеми, проте, сподіваються, що з часом вони набудуть такі навички. При цьому побоювання щодо результатів комунікації у респондентів виникали щодо взаємодії з особами похилого віку (70%), дітьми (24%), а також групою «оригінально конфліктогенних або скандальних пацієнтів» (75%). Цікаво, що низька кількість опитаних виявила тенденцію брати відповідальність за непродуктивну комунікацію на себе (17%), проте більшість у непродуктивній комунікації переносить відповідальність на іншу сторону, що свідчить про необхідність освіти під час підготовки стоматологів з питання розподілу ролей при комунікації. Щодо недостатньої підготовки та проблем, пов'язаних з формуванням позитивного комунікативного модусу у стоматологів під час навчання, більшість опитаних зазначили існування проблем підготовки взагалі (88%), а також проблем

щодо недостатньої підготовки з даного питання (62,5%). Опитані зазначили, що питання практичного вирішення конфліктів майже не піднімалось на практичних заняттях, і виявили бажання, аби даній тематиці та блоку психосоціального супроводу стоматолога приділялась більша увага. Це свідчить про необхідність трансформації програми професійної підготовки магістрів стоматологів з метою формування необхідних компетентностей для живої взаємодії з пацієнтами.

Висновки. Питання формування комунікативного модусу майбутніх стоматологів потребує окремого місця в системі додипломної підготовки майбутніх фахівців. У порівнянні з навчанням практичних дисциплін та формуванням практичних навичок, даний компонент професійної підготовки недостатньо розвинутий в межах програми підготовки стоматологів. Зокрема, взагалі поняття комунікативного модусу не сформульовано як компонент професійної підготовки, немає чіткого бачення, яким чином його потрібно формувати, відсутні в програмі підготовки та планах підготовки такі базові компоненти як навчання ефективні взаємодії, формування комунікативних навичок, навчання безконфліктній взаємодії, а також моніторинг особистого стану студентів-стоматологів та протидія їх професійному вигоранню ще під час навчання. Проведене опитування студентів-стоматологів також підтвердило їх неготовність до міжособистісної взаємодії з пацієнтами, обумовлену формуванням позитивного комунікативного модусу. Це потребує злагодженої роботи по запровадженню психологічної служби для студентів-стоматологів, а також навчання їх основам взаємодії, не тільки в межах окремого курсу, але і протягом всіх років додипломної підготовки.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Березка С. В., Кузнецова, А. М. Аналіз впливу рівня комунікативної компетентності на діяльність лікаря-стоматолога. *EDUCATIONAL CHALLENGES*, 2020 (62), 15–22.
2. Біденко Н. В., Остапко О. І., Коваль О. І. Формування комунікативних навичок майбутніх лікарів-стоматологів на додипломному етапі навчання. *Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору*, 2018, 79(1), 223–231.
3. Василюшин У. Р. Актуальні питання формування толерантності в майбутніх лікарів-стоматологів у системі післядипломної освіти України. *Галицький лікарський вісник*, 2013, 20, 82–84.
4. Коленко Ю. Г., Ліновицька О. В., Малунова Г. Д. Комунікативна компетентність майбутніх лікарів-стоматологів як необхідна складова оптимізації системи надання стоматологічних послуг. *Сучасна стоматологія*, 2019, 5. DOI: 10.33295/1992-576X-2019-5-110
5. Костишин А. Б., Костишин З. Т., Денисенко О. Г., Штурмак В. М. Роль критичного мислення у професійному становленні лікаря. Матеріали науково-практичної конференції з міжнародною участю. *Медвін, Стоматологія 2023, 1Ф, ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СУЧАСНІЙ СТОМАТОЛОГІЇ*, 90.
6. Петрушанко Т. О., Іленко-Лобач Н. В., Литовченко І. Ю., & Ніколішина Е. В. Формування професійної компетентності майбутніх лікарів-стоматологів. *Актуальні питання лінгвістики, професійної лінгводидактики, психології і педагогіки вищої школи : зб. статей VII Міжнар. наук.-практ. конф., м. Полтава, 24–25 листопада 2022 р. Полтава*, 2022, 190–193.
7. Романишин С. С. Формування комунікативної толерантності у процесі професійної підготовки майбутніх лікарів-стоматологів. *Галицький лікарський вісник*, 2014, 21, 92-95.
8. Злишков В. Л., Лукомська С. О. Особливості резиліентності лікарів-стоматологів. *Актуальні проблеми психології*, 2019, 2(14), 137–145.